

## ALGEMENE VOORWAARDEN HAPPY 2 THE POINT B.V.

*Wij doen ons best om de opdracht zo goed mogelijk uit te voeren en enkel positieve ervaringen te bezorgen. In deze algemene voorwaarden hebben we een aantal belangrijke zaken opgenomen. Wil je iets weten over jouw verplichtingen, de wijze waarop wij onze werkzaamheden uitvoeren of de voorwaarden van betaling? Dat vind je allemaal hier terug. Ook als je een keer wat minder happy bent over onze dienstverlening lees je hier terug wat jouw rechten en mogelijkheden zijn.*

### 0. Definities

Wij, we, ons:	De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Happy 2 the point B.V., gevestigd te (5682 CL) Best aan het adres Wingerdstraat 8 en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 81111916.
Jij, jou, je:	Dat ben jij of het bedrijf dat je vertegenwoordigt! De partij – een natuurlijke persoon of rechtspersoon – die een Overeenkomst sluit met ons, aan wie wij een offerte uitbrengen of die enige andere rechtsbetrekking heeft met ons.
Overeenkomst:	Dat wat wij mondeling of schriftelijk met elkaar overeenkomen en elke wijziging daarvan of aanvulling daarop. Hieronder valt ook alles wat aan deze Overeenkomst voorafgaat.

### 1. Wanneer gelden deze voorwaarden?

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes die wij de deur uit doen en op alles wat wij en jij, samen, overeenkomen.
- 1.2 De toepasselijkheid van jouw inkoop- of andere voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Mocht jij zelf dus inkoop- of andere voorwaarden hanteren, dan zijn deze niet van toepassing op onze Overeenkomst.
- 1.3 Afwijkingen of aanvullingen op onze algemene voorwaarden kunnen natuurlijk altijd, maar die zijn alleen van toepassing als wij hierop schriftelijk akkoord hebben gegeven en alleen op het gedeelte van de Overeenkomst waarvoor dit akkoord is gegeven.
- 1.4 Als één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden ooit geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Wij zullen dan samen met jou een nieuwe bepaling overeenkomen, zonder het doel en de strekking van de ongeldige of vernietigde bepaling uit het oog te verliezen.
- 1.5 Als wij van jou niet steeds een strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangen, dan betekent dat niet dat de bepalingen van deze algemene voorwaarden niet langer van toepassing zijn, of dat wij het recht zouden verliezen om in andere gevallen de strikte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### 2. Offertes

- 2.1 Al onze offertes zijn vrijblijvend, tenzij we je in de offerte vragen om vóór een bepaalde datum te reageren. Jij zit dus nergens aan vast, maar wij ook niet. De voorwaarden van de offerte kunnen, wanneer nodig, nog worden gewijzigd. Aan de offerte kan je geen dus geen rechten ontnemen. Als de aangeboden producten of diensten niet meer beschikbaar zijn, dan komt de offerte te vervallen.
- 2.2 Wij kunnen niet aan een uitgebrachte offerte worden gehouden als de offerte een vergissing of verschrijving bevat, die voor jou kenbaar is of behoort te zijn.
- 2.3 Onze aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 2.4 Als wij in de offerte een samengestelde prijsopgave opnemen, dan kunnen wij niet verplicht worden om een gedeelte van de opdracht te verrichten tegen een overeenkomstig gedeelte van de samengestelde prijs.
- 2.5 Alle geoffreerde bedragen zijn exclusief BTW.
- 2.6 Wij mogen extra onvoorziene kosten, veroorzaakt door een situatie die niet aan ons toe te rekenen is, aan jou doorberekenen. Van onvoorziene kosten is sprake als de kosten zijn ontstaan door omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs niet waren te voorzien. Wij zullen jou uiteraard op de hoogte stellen van dergelijke onvoorziene kosten.

### 3. Overeenkomst

- 3.1 Een Overeenkomst komt alleen tot stand als (I) jij een offerte of aanbod van ons ongewijzigd accepteert, of; (II) wij een Overeenkomst schriftelijk bevestigen, of (III) wij al geheel of gedeeltelijk aan de Overeenkomst uitvoering hebben gegeven.
- 3.2 Afspraken, toezeggingen of wijzigingen in de Overeenkomst die door (of namens) ons ná het aangaan van de Overeenkomst zijn gedaan, zijn alleen bindend als deze schriftelijk door ons zijn bevestigd, of als we al begonnen zijn aan de uitvoering ervan.
- 3.3 Aan het einde van de maand komen wij niet graag voor verrassingen te staan. En omdat we graag zeker willen weten dat we allebei onze afspraken kunnen nakomen vragen we soms om een aanbetaling op onze factuur, voordat we starten met het uitvoeren van de werkzaamheden. Wordt ons verlangen om dit beetje zekerheid geweigerd, dan mogen wij de opdracht weigeren.

### 4. Wat we van jou verwachten

- 4.1 Jij zorgt ervoor dat alle gegevens en bescheiden, waarvan wij hebben aangegeven dat deze noodzakelijk zijn voor het correct en tijdig uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden, of waarvan jij behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de correcte uitvoering van de werkzaamheden, tijdig aan ons beschikbaar worden gesteld.
- 4.2 Jij bent ervoor verantwoordelijk dat alle aan ons verstrekte gegevens compleet, betrouwbaar en juist zijn. Ook als deze gegevens van of via derden zijn verkregen.
- 4.3 Jij zorgt voor alle vergunningen, toestemmingen en/of ontheffingen die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 4.4 Jij geeft geen gevaarlijke stoffen of verboden producten aan ons mee. Wat hieronder valt kan je waarschijnlijk zelf wel bedenken, maar het zijn in ieder geval de stoffen die worden genoemd in Europese verdrag voor het internationale vervoer van gevaarlijke goederen over de weg (ADR). Als jij deze bepaling niet nakomt vrijwaar jij ons en derden voor alle aanspraken die hieruit voortkomen.
- 4.5 Jij zorgt dat wij bij de omgeving kunnen waar wij de overeenkomst wordt uitgevoerd en dat deze geschikt is. Zo kan het zijn dat wij pakketjes op locatie bij jou komen ophalen.
- 4.6 Natuurlijk kan het voorkomen dat sommige gegevens net wat langer op zich laten wachten dan gewenst, of jij nog niet aan alle verplichtingen uit dit artikel hebt voldaan. In dat geval mogen wij de uitvoering van de Overeenkomst uitstellen totdat we over alle benodigde informatie beschikken. Eventuele kosten die we hierdoor maken, worden op basis van nacalculatie aan jou doorberekend.

### 5. Uitvoering van de Overeenkomst

- 5.1 Wij doen ons werk graag goed. Je mag er dan ook vanuit gaan dat wij de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Zoals ze dat juridisch mooi verwoorden: gelijk aan de eisen van goed vakmanschap en de op dat moment bekende stand van de wetenschap. Onze verplichting betreft een inspanningsverplichting. Wij bieden dus geen garantie voor enig resultaat of verwachtingen.
- 5.2 Het is ons streven om de opgegeven termijnen voor oplevering van bepaalde werkzaamheden altijd te halen. Toch zijn deze opgegeven termijnen indicatief en geen fatale termijnen. Als een termijn wordt overschreden, dan ontvangen wij graag een schriftelijk bericht met een tweede kans van je. Wij grijpen graag deze tweede kans aan om alsnog onze werkzaamheden uit te voeren.
- 5.3 Wij bepalen de wijze waarop en door wie de Overeenkomst wordt uitgevoerd. Heb jij speciale wensen? Dan proberen we hiermee rekening te houden. Mocht het nodig zijn dan kunnen wij personen die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst vervangen.
- 5.4 Ook wij kunnen niet alles alleen, daarom mogen wij ook werkzaamheden laten verrichten door derden. Als wij op jouw verzoek een begroting voor kosten van deze derden opstellen, dan is deze altijd indicatief. Mocht jij zelf besluiten om een door ons geadviseerde derde in te schakelen, dan zijn wij daarin geen partij. Je moet dan zelf met die derde nieuwe afspraken maken. Wil je derden inschakelen en heeft dat invloed op de uitvoering van onze Overeenkomst? Overleg dan vooraf even met ons wat de mogelijkheden zijn.
- 5.5 Onze opdracht omvat nooit:
  - het controleren van de spelling, grammatica, juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door jou aangeleverde gegevens en informatie;
  - het toetsen of jouw instructies voldoen aan wettelijke of kwaliteitsnormen, tenzij wij dit hebben afgesproken.
- 5.6 Wij kunnen de Overeenkomst in verschillende fases uitvoeren (“deelleveringen”) en de uitgevoerde (deel)leveringen afzonderlijk aan jou in rekening te brengen.
- 5.7 Wij mogen gedurende de looptijd van de Overeenkomst jouw (bedrijfs)naam en logo publiceren op onze website of plaatsen op onze bedrijfsmiddelen (denk aan kleding of auto's) en in onze communicatie of marketingmaterialen, als een gebruiker van onze diensten.
- 5.8 Als jij en wij samen na het sluiten van de Overeenkomst erachter komen dat het nodig is om werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, dan zullen wij in overleg met jou de Overeenkomst aanpassen. Als de wijziging van of de aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft of van invloed is op het tijdstip van oplevering, dan zullen wij jou hierover inlichten.

### 6. Levering

- 6.1 Als plaats van levering geldt het adres dat wij van jou hebben ontvangen voor dat pakketje.

**6.2** Wij doen ons best om pakketjes op de opgesproken datum en tijdvak te leveren, als wij niks hierover hebben afgesproken streven wij erna pakketjes die voor 18:00 bij ons zijn aangemeld de volgende werkdag bij de ontvanger te bezorgen.

**6.3** Wij kunnen de pakketjes op een van de volgende manieren afleveren:

- In de brievenbus bij de geadresseerde;
- door het pakketje te overhandigen aan iemand die zich op aangegeven afleveradres bevindt; of
- als jij hier toestemming voor hebt gegeven bij de burens of directe omgeving van de geadresseerde.

**6.4** Als het niet mogelijk is om het pakketje te bezorgen doordat wij het aflevertijdvak niet hebben gehaald of de geadresseerde het pakketje niet ontvangt heeft genomen dan bewaren wij het pakketje. Afhankelijk van de afspraken die met jou zijn gemaakt proberen we het pakketje nog een keer te bezorgen of sturen we deze weer retour aan jou.

**6.5** Vanaf het moment van levering ligt het risico op beschadiging, verlies en diefstal van het pakketje bij de geadresseerde.

**6.6** Als wij een pakketje niet kunnen leveren bij de geadresseerde en deze terugsturen naar jou dan ben jij verplicht deze pakketjes aan te nemen op het moment dat wij deze bij jou aanbieden. Als jij dit niet doet of aan ons geen duidelijke instructies geeft waar wij dit kunnen doen, kunnen wij de pakketjes voor jouw rekening en risico opslaan.

**6.7** Wij hebben het recht om vorderingen die wij op jou hebben te verrekenen met bedragen die wij nog aan jou moeten betalen.

**6.8** Voor de vaststelling van de leveringsdatum en hetgeen jij aan ons verschuldigd bent, is onze administratie altijd leidend.

### **7. Als wij de Overeenkomst willen uitstellen of beëindigen**

**7.1** Deze Overeenkomst mag in sommige gevallen door ons opgeschort of ontbonden worden. In dat geval betalen wij geen schadevergoeding. Dat doen we natuurlijk niet zomaar, maar het kan alleen voorkomen wanneer:

- jij de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet helemaal, of niet op tijd nakomt;
- wij bang zijn dat jij de verplichtingen niet zal nakomen door omstandigheden die ontstaan zijn na het sluiten van de Overeenkomst;
- door vertraging aan jouw zijde niet langer van ons gevraagd kan worden om de Overeenkomst na te komen;
- jou gevraagd is om aan te tonen dat je aan jouw verplichtingen uit de Overeenkomst kunt voldoen, maar dat we hiervoor geen of te weinig bewijs krijgen; of
- er sprake is van misbruik of oneigenlijk gebruik van de producten of diensten.

In alle hiervoor omschreven situaties ben jij wél tot betaling van schadevergoeding of schadeloosstelling verplicht en aansprakelijk voor eventuele schade die bij ons direct of indirect is ontstaan.

**7.2** Wij mogen een Overeenkomst, of een wijziging daarin, altijd weigeren of beëindigen als de Overeenkomst in strijd is met wet- of regelgeving, of als de Overeenkomst of de wijziging daarin naar onze mening schade kan toebrengen aan onze goede naam of reputatie.

**7.3** Als onze Overeenkomst wordt ontbonden, dan kunnen wij onze vorderingen meteen opeisen.

**7.4** Het kan altijd voorkomen dat je in zwaar weer terecht komt. Bijvoorbeeld een liquidatie, (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, waardoor je niet meer over je eigen vermogen beschikt. In dit geval mogen wij de Overeenkomst direct stopzetten of annuleren. Zonder een schadevergoeding of schadeloosstelling te hoeven betalen.

### **8. Als jij de overeenkomst wil annuleren**

**8.1** In andere gevallen dan genoemd in artikel 7 is annuleren alleen mogelijk als wij dit allebei goed vinden.

**8.2** Wil je de Overeenkomst deels of helemaal annuleren? Dan mogen wij de kosten van de al gemaakte uren en werkzaamheden, en de eventuele kosten voor al uitbesteedde diensten of bestelde producten, bij jou in rekening brengen. In ieder geval tot aan de annuleringsdatum. Dit doen wij uiteraard alleen na voorafgaand overleg tot jou. Mochten wij er niet samen uitkomen, dan geldt een minimale vergoeding van **30%** van de totale overeengekomen of begrote kosten die voor de uitvoering van de Overeenkomst door jou verschuldigd zouden zijn. Mocht het nodig zijn, dan kunnen wij ook om een volledige schadevergoeding vragen.

**8.3** Als annuleringsdatum geldt de datum en het tijdstip waarop wij jouw schriftelijke annulering hebben ontvangen.

**8.4** De gemaakte kosten en de bijbehorende annuleringsdatum worden vastgesteld op basis van onze administratie.

### **9. Overmacht**

**9.1** In het geval van overmacht kunnen wij de uitvoering van de Overeenkomst uitstellen. Dit kun je terugvinden in artikel 6:75 BW.

**9.2** Naast de informatie uit bovenstaand artikel verstaan we onder overmacht: alle oorzaken van buitenaf, voorzien of onvoorzien, waarop wij geen invloed kunnen uitoefenen, maar waardoor wij niet in staat zijn onze verplichtingen na te komen. Enkele voorbeelden in normale taal: werkstakingen in ons bedrijf of dat van derden, als wij bepaalde producten of diensten te laat geleverd krijgen of ongeregelde binnen een bepaald gebied.

**9.3** Wij mogen onze verplichtingen uitstellen tijdens de periode van overmacht. Als deze periode langer dan drie maanden duurt mogen we allebei de Overeenkomst ontbinden, zonder betaling van enige schade.

**9.4** Als wij al een deel van onze verplichtingen zijn nagekomen wanneer de overmacht intreedt, dan mogen wij deze alvast in rekening brengen. Je bent dan verplicht deze factuur te voldoen alsof het een aparte overeenkomst is.

### **10. Vergoedingen en betaling**

**10.1** Betaling moet steeds plaatsvinden binnen 14 dagen na factuurdatum. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht, is ieder van jullie hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van onze vergoeding, ongeacht de tenaamstelling van de factuur.

**10.2** Als er sprake is van bijkomende kosten, zoals toeslagen of meerwerk, dan zullen deze kosten op basis van nacalculatie in rekening worden gebracht. Meerwerk wordt altijd in rekening gebracht tegen het door ons gehanteerde uurtarief.

**10.3** Als je niet of niet op tijd betaalt, dan ben je, zoals dat juridisch mooi wordt genoemd, direct in verzuim. Je bent dan verplicht om wettelijke rente te betalen over alle nog openstaande bedragen (inclusief incassokosten) vanaf de vervaldatum van de factuur tot het moment van volledige betaling. Alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten ter verkrijging van voldoening komen eveneens voor rekening van de Wederpartij.

**10.4** Als wij een betaling van jou ontvangen dan brengen wij deze eerst in mindering op de kosten, daarna in mindering op de rente en dan pas in mindering op de openstaande hoofdsom. Betalingen die je doet worden steeds gebruikt om de oudste openstaande vordering weg te strepen.

**10.5** Bezwaren tegen de hoogte van de factuur of andere bezwaren schorten jouw betalingsverplichting niet op en jij kan geen vorderingen verrekenen.

### **11. Aansprakelijkheid**

**11.1** Onze aansprakelijkheid is altijd beperkt tot wat er in deze algemene voorwaarden is geregeld.

**11.2** Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die ontstaat:

- Als jij onjuiste of onvolledige gegevens aan ons geeft;
- de aanschaf van vervangende goederen, diensten of technologie;
- normale slijtage en waardevermindering van het product die buiten onze schuld om ontstaat;
- omstandigheden die buiten onze macht liggen.

**11.3** Wij bieden geen garantie met betrekking tot de resultaten van de door ons verrichte werkzaamheden. Wij aanvaarden op dit punt dan ook geen enkele aansprakelijkheid.

**11.4** Onze aansprakelijkheid is in ieder geval steeds beperkt tot maximaal het bedrag dat onze verzekering uitkeert, of als er geen uitkering van de verzekering plaatsvindt, tot maximaal het aan jou gefactureerde bedrag inzake de (deel)opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

**11.5** Als aansprakelijkheid wordt aangenomen, dan geldt dat alleen voor directe schade. Directe schade bestaat uit (1) de redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, (2) indien van toepassing, de redelijke kosten die gemaakt zijn om onze gebrekkige prestatie op te lossen, voor zover deze aan ons toegerekend kunnen worden, en (3) de redelijke kosten die gemaakt zijn om de schade te voorkomen of beperken. Je moet dan wel kunnen aantonen dat deze kosten ook daadwerkelijk hebben geleid tot beperking van de directe schade.

**11.6** Wij zijn nooit aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.

**11.7** De beperkingen van onze aansprakelijkheid zijn niet van toepassing als wij de schade hebben veroorzaakt met opzet of grove schuld.

### **12. Vrijwaring**

**12.1** Wij, en de mensen die wij inschakelen, worden door jou gevrijwaard voor eventuele aansprakelijkheid ten opzichte van derden die schade lijden door de uitvoering van onze werkzaamheden.

**12.2** Jij garandeert aan ons dat de informatiedragers, elektronische bestanden, software en andere soortgelijke bestanden vrij zijn van virussen en defecten, en vrijwaart ons voor eventuele schade die is ontstaan ten gevolge van het gebruik van deze informatiedragers, elektronische bestanden, software en andere soortgelijke bestanden.

**12.3** Als jij van onze diensten gebruik maakt dan vrijwaar jij ons voor elke aansprakelijkheid voor schade geclaimd die door jou of door een derden wordt geclaimd voor het niet tijdig leveren van bestellingen.

### **13. Geheimhouding**

**13.1** Wij vinden het belangrijk dat de door jou aan ons verstrekte informatie met de nodige zorgvuldigheid wordt behandeld en vertrouwelijk blijft. Niet alleen tijdens deze Overeenkomst, maar ook na afloop daarvan.

**13.2** Voor de door jou aan ons verstrekte informatie geldt dat deze door ons als vertrouwelijk behandeld wordt en dat deze informatie – zonder jouw toestemming – niet gedeeld of geopenbaard wordt als dit niet nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

**13.3** De geheimhoudingsverplichting stopt als de betreffende informatie openbaar bekend wordt, maar niet als gevolg van schending van de geheimhoudingsplicht als bedoeld in dit artikel.

**13.4** De geheimhouding blijft natuurlijk ook na een (onverhoopte) schending of na afloop van de Overeenkomst gewoon van toepassing.

#### **14. Klachten**

**14.1** Wij hechten veel waarde aan een succesvolle uitvoering van de Overeenkomst. Als jij toch een tekortkoming of verbeterpunt constateert, dan ontvangen we deze graag binnen 7 dagen na uitvoering van de Overeenkomst.

**14.2** Aan een ingezonden klacht of verbeterpunt kunnen geen rechten worden ontleend.

**14.3** Voor de toepassing van dit artikel moet iedere deellevering als afzonderlijke levering worden beschouwd.

**14.4** Jij zal ons in de gelegenheid moeten stellen om een klacht te onderzoeken.

**14.5** Het indienen van klachten ontslaat jou niet van de afname- en betalingsverplichting.

**14.6** Bij niet-tijdige melding van de klacht, als bedoeld in 14.1, komt aan jou geen recht meer toe op herstel, vervanging of enige andere schadeloosstelling.

**14.7** De verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens ons en de door ons bij de uitvoering van een Overeenkomst betrokken derden, die niet onder het toepassingsbereik van de klachtplicht vallen, bedraagt één jaar.

**14.8** De verjaringstermijn van al jouw vorderingen en verweren die jij mogelijk tegen ons en bij de overeenkomst betrokken derden hebt en die niet onder de klachtplicht vallen, is één jaar.

#### **15. Privacy**

**15.1** Wij zijn bekend met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en houden hiermee rekening bij het verwerken van jouw (persoons)gegevens. Er worden geen (persoons)gegevens gedeeld met derden, tenzij (i) dit nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst; of (ii) wij een wettelijke plicht hebben om de (persoons)gegevens te delen; of (iii) wij hiervoor expliciete toestemming van jou hebben gekregen; of (iv) als een van de andere rechtsgronden voor de verwerking van persoonsgegevens van toepassing is. Als jij besluit om persoonsgegevens van derden aan ons te verstrekken, dan moet je zorgdragen voor een passende verwerkersovereenkomst die voldoet aan de gestelde eisen in de AVG.

#### **16. Bij problemen...**

**16.1** Het Nederlands recht is van toepassing.

**16.2** De Rechtbank Oost-Brabant is uitsluitend bevoegd om van geschillen kennis te nemen.

**16.3** Maar voordat we naar die rechter stappen hebben er uiteraard eerst zelf alles aan gedaan om er samen uit te komen.